

VELKOMMEN TIL FAGLIG FREDAG

# Svar borgeren

Hvilke rettigheder har borgeren, og hvad skal du gøre?

Med Johan Busse



Webinaret starter om et øjeblik....

Værd at vide



Vi spiller musik nu – tjek dine lydindstillinger, hvis du ikke kan høre musikken.



Oplever du tekniske problemer, så tjek vores guide på [schultz.dk/teknik](https://schultz.dk/teknik) - eller skriv til os via "Q&A" i øverste højre hjørne.



Du får adgang til optagelsen og alle slides efter webinarret.

Schultz



# DET NEMME

- Borgeren har ret til at henvende sig
- Borgeren har krav på et svar

# OVERBLIK

- Vi har pligt til at svare borgeren
- Medmindre:
  - Henvendelsen er til nogle andre (stafetprincippet i forvaltningslovens § 7, stk. 2)
    - NB: Det kan være god skik, at orientere borgeren om, at vi har bedt andre om at svare
  - Borgeren har kontaktbegrænsninger

# FORUDSÆTNINGER

- Vi kan modtage henvendelser,
  - vi åbner breve og e-mails mv. og
  - foretager en koordineret fordeling af henvendelser til
  - kompetente medarbejdere som har tid.
- 
- Vi skal desuden have overblik og effektive erindringssystemer

# LOVBESTEMTE TIDSFRISTER

- Ingen generelle regler
- Konkrete lovregler på området
  - F.eks.: I sager om aktindsigt gælder forvaltningslovens § 16, stk. 2 eller offentlighedslovens § 36, stk. 2 (inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre...)
- Generelle lovregler på området
  - F.eks.: På det sociale område gælder hurtighedsprincippet efter retssikkerhedslovens § 3 (behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt)

# HVAD HVIS DER IKKE ER LOVREGLER?

- Principperne for god forvaltningsskik: **Inden for rimelig tid og uden unødvendigt tidsspilde**
- Forpligtelse til at være effektive og handle økonomisk ansvarligt
- Interne regler (myndighedens egne)

# HVAD BETYDER INDEN FOR RIMELIG TID?

Afhænger af

- Sagens karakter
- Omfanget af nødvendige undersøgelser mv.
- Løbende ekspeditioner i sagen
- Den sædvanlige sagsbehandlingstid for sagstypen
- Vores eventuelle udmeldinger svartid
- Sagens kompleksitet
- Eventuelle principielle overvejelser
- *Om svaret må anses for mere eller mindre hastende (af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser)*

# HVAD HVIS VI IKKE LIGE HAR TID?

- Kvittring for modtagelsen og prognose
  - Hvis vi ikke kan svare inden for kortere tid (ca. en måned), bør vi give borgeren underretning om, hvad sagen afventer, og – så vidt muligt – hvornår vi regner med, at kunne svare
- Lokale regler (f.eks. Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti, som siger ti arbejdsdage)



# HVAD HVIS DET TRÆKKER LÆNGERE UD?

Vi bør oplyse borgeren om status og forventet svartid

1. Når sagsbehandlingen bliver mere langvarig, end det ud fra borgerens synspunkt med rimelighed kan forventes, og
2. Når sagen trækker længere ud, end vi i den konkrete sag har stillet i udsigt

# HVAD HVIS VI IKKE OVERHOLDER DET?

- Forvaltningsretlig uskik (vi lever ikke op til det, der forventes af os som offentlig myndighed)
- Tilsidesættelse af lovkrav
  
- Risiko for ressourcekrævende rykkere (som også skal besvares)
- Risiko for ressourcekrævende klagesager (som også skal besvares)
- Utilfredse borgere, mistillid og følgende besværligheder
- Risiko for erstatningskrav mv.

# HVAD SKAL VI SVARE BORGEREN?

- Svaret afhænger af spørgsmålet, men vi skal som udgangspunkt svare på alle borgerens spørgsmål
- Svaret skal afspejle venlighed, hensynsfuldhed og åbenhed og skal være tillidsvækkende
- Vi skal sætte os i borgerens sted og overveje, hvordan sagsbehandlingen virker på borgeren, ligesom vi har ansvar for, at der ikke opstår misforståelser
- Vi skal være orienteret imod den enkelte borgers behov og vi skal udvise imødekommende adfærd - også når vi bruger brevskabeloner

# VEJLEDNINGSPLIGT

- Vi har vejledningspligt (forvaltningslovens § 7, retssikkerhedslovens § 5), herunder bør vi sikre
  - At borgeren kender sine rettigheder
  - At borgeren er oplyst om eventuelle krav, der skal opfyldes
  - At borgeren kan begå sig i dialogen
- Vejledningen skal må afpasses i forhold til borgerens forudsætninger og dennes eventuelle særlige personlige, eventuelt fysiske forhold
- Vi har pligt til at søge uklare forhold afklaret

# LÆS MERE

## **Ombudsmandens myndighedsguide om sagsbehandlingstid**

<https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/sagsbehandlingstid/>

## **Borgerrådgiverens KlarRet nr. 21 om pligten til at svare borgerne**

[https://www.kk.dk/sites/default/files/2021-09/klarret\\_21.pdf](https://www.kk.dk/sites/default/files/2021-09/klarret_21.pdf)

## **Borgerrådgiverens KlarRet nr. 23 om det gode klagesvar**

[https://www.kk.dk/sites/default/files/2023-05/Opdateret%20version%20af%20klarret\\_23\\_marts\\_2019%20FINAL-a.pdf](https://www.kk.dk/sites/default/files/2023-05/Opdateret%20version%20af%20klarret_23_marts_2019%20FINAL-a.pdf)

## **Borgerrådgiverens KlarRet nr. 12 om professionel skriftlig kommunikation med borgerne**

<https://www.kk.dk/sites/default/files/2021-09/KlarRet%2012%20endelig%20%28revideret%20august%202015%29.pdf>

## **Borgerrådgiverens KlarRet nr. 3 om vejledningspligt**

<https://www.kk.dk/sites/default/files/2021-09/KlarRet%2003%20%28revideret%20august%202015%29.pdf>

## **Borgerrådgiverens KlarRet nr. 1 om begrænsninger i borgernes adgang til kommunen**

<https://www.kk.dk/sites/default/files/2021-09/KlarRet%2001%20%28revideret%20august%202015%29.pdf>

## **Vejledning om forvaltningsloven, særligt pkt. 200 og 205-208**

<https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/1986/11740>

## **Justitsministeriets cirkulæreskrivelse nr. 73 af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling m.v.**

<https://www.retsinformation.dk/eli/mt/1997/73>

## **Indenrigsministeriets henstilling af 4. juni 1997 til samtlige kommunalbestyrelser og amtsråd om fastsættelse af målsætninger for sagsbehandlingstid**

Ikke fundet på nettet, om omtalt i ombudsmandens guide ovenfor

# Guider og kurser med relation til sagsbehandlingstid og pligt til at svare borgerne

## Guider

- God forvaltningsskik
- Frister for afgørelser og sagsbehandlingsfrister ved klager
- Sagsbehandling af klagesager efter offentlighedsloven
- Borgerens rettigheder

Find guiderne på Kommunekoncept under fagområdet Forvaltning og retssikkerhed.

## Campus – kursus

- Sagsbehandling fra A-Z



# FAGLIG FREDAG I APRIL

## KOMPENSATIONLOVEN TIL HANDICAPPEDE I ERHVERV

Med John Bjørneboe

**DEN 19. APRIL 2024 KL. 9.00-9.45**

Tilmeld dig på [Schultz.dk](https://www.schultz.dk)



# TAK FOR I DAG

## Vidste du, at ....?



du har adgang til **guider**, som forklarer regler og praksis, hvis din arbejdsplads har abonnement på Schultz Kommunekoncept



du kan få adgang til mange **flere faglige kurser** i Schultz Campus, hvis din arbejdsplads har abonnement